

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - SEJOURS SCOLAIRES

A. Inscription et paiement :

Une commande est ferme et définitive après validation du contrat de vente, du programme et des présentes conditions de vente signées et accompagnées du règlement de l'acompte.

La responsabilité de Nouvelles Vagues ne pourra en aucun cas être reconnue si une des conditions ci-dessus n'était pas respectée.

Toute inscription n'est définitive qu'après le versement d'un acompte d'au moins 30% du prix du voyage, sauf conditions particulières (aérien avec une compagnie LOW COST, un départ dernière minute, des conditions particulières exigées de la part d'un fournisseur ...). Le paiement du solde du voyage doit être effectué au plus tard 45 jours avant la date du départ. Le client n'ayant pas versé le solde à cette date est considéré comme ayant annulé son voyage. Le règlement intégral du prix sera exigé au moment de l'inscription pour toute commande intervenant moins d'un mois avant le départ.

Si la visite d'un site ou d'un monument est un élément essentiel dans le choix du voyage, le client devra impérativement le signaler au vendeur préalablement à l'inscription, et le faire mentionner sur le contrat.

a. Les prix :

Les prix indiqués dans les programmes ont été calculés sur la base de 45 élèves + 4 adultes payants, sauf certains programmes (indication en haut de page). Les prix et les dates indiqués sur les pages des programmes vous seront confirmés au moment de l'inscription. Ils ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au moment de l'édition (**mars 2021**)

Coût du transport lié notamment au prix du carburant, redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement de sécurité dans les aéroports, taux de change des monnaies appliquées aux voyages concernés.

Le prix d'un voyage sera communiqué au client sous forme de devis personnalisé qui tiendra compte des prestations souhaitées et des conditions économiques en vigueur au moment de l'établissement du devis. Après approbation, un contrat qui reprend les éléments du voyage est envoyé à l'établissement confirmant les prix, le contenu du programme, le type d'hébergement et les conditions particulières de vente.

Tous les prix sont affichés en Euros.

Conformément aux articles L211-12, R.211-8 et R.211-9 du code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change, notamment pour les principales monnaies : 1 USD (dollar américain) = 0,85 € - 1 GBP (livre Sterling) = 1,06€, l'évolution des conditions économiques ou politiques des pays visités. Nouvelles Vagues se réserve alors le droit de réajuster ces prix en cas de variation des éléments ci-dessus. Cette variation sera alors intégralement répercutée sur ces prix.

Les prix comprennent, selon la version et les indications mentionnés dans la rubrique « Ce prix comprend » de chaque programme :

Les prix ne comprennent pas :

Les dépenses personnelles ;

Les pourboires et gratifications d'usage dans certains pays (sauf mention contraire) ;

Les prestations facultatives ;

Les assurances annulation, vol bagages et multirisques

D'une façon générale toute prestation non mentionnée dans « Ce prix comprend ».

Pour toute commande ferme et définitive, le voyageur sera informé de toute hausse ou baisse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Pour toute hausse elle s'appliquera intégralement sur la part du prix concerné (voir programme/descriptif du séjour)

Pour toute hausse supérieure à 8%, le voyageur recevra sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à lui d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

Sur place, toute non-conformité/réclamation doit obligatoirement être signalée par le voyageur directement à Nouvelles Vagues dont les coordonnées vous seront communiquées dans les documents de voyage. Dans ce cas, Nouvelles Vagues mettra tout en œuvre dans les meilleurs délais pour proposer dans la mesure du possible et du réalisable une prestation de remplacement d'une qualité équivalente. Le client ne pourra refuser une prestation comparable. S'il n'est pas possible de trouver une prestation équivalente, le client bénéficiera d'une réduction de prix appropriée. Si une non-conformité est imputable au voyageur, à des circonstances exceptionnelles et inévitables ou revêt un caractère imprévisible ou inévitable dû à un tiers, il ne saurait y avoir d'indemnisation.

Toute demande particulière ne faisant pas l'objet d'un supplément prévu sur la page du voyage et en particulier toute demande de repas spéciaux pour raisons médicales, devra être signalée par écrit lors de l'inscription. Nouvelles Vagues s'engage à transmettre la demande à ses correspondants mais en aucune manière ne pourra être tenu responsable des conséquences du non-respect de la consigne par ses prestataires.

Informations passagers : Les compagnies aériennes exigent que leur soient communiquées les informations sur les passagers (identité, informations personnelles APIS dans certains cas) dans des délais stricts. Faute de transmission de ces données à la date limite imposée par chaque compagnie, les sièges réservés peuvent être annulés et remis à la vente par la compagnie sans préavis. Nouvelles Vagues ne saurait être tenu responsable de l'annulation des vols si les informations passagers ne lui sont pas transmises dans les délais.

Particularités concernant le transport autocar

Les forfaits pour le transport en autocar sont calculés sur la base du programme défini. Toute modification de programme qui entraînerait une augmentation du nombre de kilomètres fera l'objet d'un supplément.

Les taxes d'aéroport et surcharge carburant_(Voyages incluant des vols) :

Nos prix sont indiqués TTC (taxes d'aéroport et surcharge carburant incluses). Le montant des taxes d'aéroport est communiqué pour chaque voyage en fonction du montant donné par les compagnies aériennes au moment de la publication en ligne (Janvier 2021). Elles sont données à titre indicatif et leur montant peut évoluer au plus tard 20 jours avant le départ. Le participant qui s'inscrit accepte par avance la répercussion de la variation éventuelle quelle que soit la date où elle intervient et ce jusqu'au moment du départ. En cas de non utilisation de votre billet, vous avez la possibilité de vous faire rembourser par la compagnie, sur demande, les « taxes d'aéroports » afférentes à celui-ci, hors surcharge carburant ou transporteur, non remboursables.

Offres facultatives – options - suppléments

Les forfaits visites indiqués ont été calculés sur la base des tarifs des sites, entrées, musées, guides...communiqués par les différents prestataires au moment de la préparation des programmes (juillet 2020). Ils peuvent être sujets à modification au cours de l'année selon les variations de prix communiqués par les sites ou les prestataires.

Révision du prix :

La taille minimum requise pour l'exécution de chaque programme est mentionnée sur chaque support présentant le voyage. Si le minimum de participants requis n'est pas atteint, un supplément, pourrait vous être demandé afin de maintenir votre voyage.

Durée du voyage :

Les prix indiqués sur les pages des programmes sont calculés de manière forfaitaire (basés sur un nombre de nuits, ne correspondant pas forcément à un nombre de jours entiers).

Horaires et lieux de départ et de retour :

Les itinéraires et les horaires indiqués dans les descriptifs des programmes ne sont pas définitifs ni contractuels. Ils peuvent être modifiés et seront confirmés sur la convocation qui est adressée environ 8 jours avant le départ. Si un participant n'est pas en possession de sa convocation au plus tard 4 jours avant le départ il lui appartient de le signaler et de se renseigner auprès de son agence.

b. Absence de droit de rétraction :

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, la vente de prestations touristiques n'est pas soumise au droit de rétraction prévu à l'article L221-18 du même code.

c. Cession de contrat :

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le voyageur a la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que lui. Le voyageur et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui lui sont communiqués.

d. Besoins particuliers :

Il est de la responsabilité du voyageur de faire part au professionnel de tous ses besoins particuliers avant l'établissement du contrat de voyage.

La brochure du séjour indique si le séjour est de manière générale adapté aux personnes à mobilité réduite. Cette information ne dispense pas le voyageur d'informer le professionnel de sa situation particulière avant de réserver afin que puisse être vérifié l'adéquation du séjour à ses besoins.

Le voyageur ne pourra prétendre à aucune indemnité pour non-conformité des prestations liées à ses besoins particuliers s'il n'en a informé le professionnel préalablement à la réservation.

B. Responsabilité

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté.

En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

En aucun cas le professionnel ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Nouvelles Vagues peut être dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'un empêchement majeur de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité Nouvelles vagues proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure, sans supplément de prix, ou, à défaut le remboursement des prestations non fournies.

Dans le cadre de la vente de vols secs, le professionnel agit en tant que mandataire. Sa responsabilité se limite à la délivrance d'un titre efficace. Elle ne saurait être engagée que pour faute prouvée.

a. Formalités de voyage

Pour les voyages à l'étranger la carte d'identité ou éventuellement le passeport et le visa selon le cas sont obligatoires. Les formalités d'entrées officielles du gouvernement français sont sujettes à révision et sont à consulter jusqu'au jour du départ : [https:// www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-paysdestination/](https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-paysdestination/).

Le client s'engage à vérifier jusqu'au moment du départ les conditions sanitaires d'entrée sur le territoire de sa destination. Nouvelles Vagues ne saurait être tenue pour responsable en cas d'un refus d'embarquement.

Les informations mentionnées sur les programmes concernent les ressortissants français. Il incombe aux ressortissants étrangers de se renseigner sur les formalités à accomplir auprès de l'ambassade/ du consulat du pays de destination avant de réserver. Nouvelles vagues recommande à tous les passagers, quelle que soit leur nationalité, de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites :

<https://www.pasteur.fr/fr>

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Nous vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Attention : les noms et prénoms des participants, donnés à l'inscription, qui figurent sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transports, bons d'échange) doivent correspondre exactement à ceux qui figurent sur leurs pièces d'identité, passeports, visas, etc.

Si un participant n'était pas en possession de ses papiers d'identité valides ou visa, ou s'il les perd pendant le séjour, et de ce fait ne soit pas admis à entrer ou sortir du pays étranger, celui-ci ne pourrait prétendre à aucun remboursement de la part de Nouvelles Vagues et serait tenu responsable des frais éventuels occasionnés. Pour les pays qui acceptent la CNI (carte nationale d'identité) : de façon à éviter tout désagrément pendant votre voyage, il vous est fortement recommandé de privilégier l'utilisation d'un passeport valide à une CNI portant une date de fin de validité dépassée, même si elle est considérée par les autorités françaises comme étant toujours en cours de validité. Toutefois la CNI dont la validité faciale n'est pas dépassée reste toujours valable pour les pays concernés. Les mineurs résidant en France doivent être en possession des pièces d'identité obligatoires et individuelles. Pour les parents qui les accompagnent, il est vivement recommandé de se munir du livret de famille. Si le mineur sort du territoire avec un seul de ses parents, il est obligatoire de se munir de tout document permettant de justifier auprès de la Police de l'Air et des Frontières qu'il a l'autorisation de voyager seul avec l'enfant hors du territoire : livret de famille, autorisation écrite de l'autre parent, justificatif de garde... Dans le cas où le mineur voyage non accompagné de ses représentants légaux, il doit être en possession du formulaire d'autorisation de sortie de territoire. Ce formulaire CERFA n°15646*01 est à télécharger sur le site :

https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do.

b. Formalité de santé

Quel que soit la destination, il est indispensable de contrôler la validité des vaccins du participant contre la tuberculose, le tétanos et la poliomyélite.

c. Information de voyage

Ces informations seront disponibles sur votre espace personnel identifiant et mot de passe environ 15 jours avant la date de départ.

d. Annulation, désistement et modification de séjour

L'annulation sera prise en compte dès lors qu'elle est adressée à Nouvelles Vagues soit par : Courrier recommandé avec accusé de réception. La date retenue pour définir le délai d'annulation donnant lieu aux pénalités (frais de dossier, frais d'annulation) sera celle de la présentation du courrier ;

Courrier électronique avec un accusé de réception nominatif confirmant la prise en compte par Nouvelles Vagues devra être obtenu pour faire foi ;

Aucun remboursement n'interviendra si le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur sa convocation. En cas d'interruption de séjour les prestations non utilisées ne donnent droit à aucun remboursement compensatoire.

Annulation totale du séjour :

Frais d'annulation des prestations au réel sur présentation de justificatifs (entre 30% et 100% du montant du voyage en fonction de la date d'annulation),

Annulation partielle :

Plus de 60 jours avant départ : 30% du montant du voyage par personne.

De 60 à 21 jours avant le départ : 50% du montant du voyage par personne.

De 20 à 8 jours avant le départ : 75% du montant du voyage par personne.

Moins de 8 jours avant le départ : 100% du montant du voyage par personne.

Des conditions d'annulation spécifiques différentes pourront être appliquées sur certains voyages et seront alors mentionnées sur le contrat de vente. Les frais de visa, cartes de tourisme et primes d'assurance/garantie ne sont jamais remboursables. Dans le cas d'un tarif global, le montant du voyage par personne s'entend du tarif global divisé par le nombre de participants. Ces frais, hors frais de dossier, peuvent être couverts, selon les causes de l'annulation, par l'assurance collective (en option).

Nouvelles Vagues recommande à ses participants d'opter, au moment de l'inscription pour la garantie annulation, afin de pouvoir obtenir le remboursement des acomptes versés. Tout séjour commencé est intégralement dû, qu'elles que soient les raisons invoquées.

a) Modification du fait du participant

Toute modification de dossier (changement de séjour et de dates de séjour) doit être formulée par écrit.

Désistement ou modification en cours de séjour du fait du participant.

Toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, et/ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait ne pourront faire l'objet d'un remboursement de la part de Nouvelles Vagues, même dans le cas de la souscription de la garantie annulation. Les frais de retour anticipés et d'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant, sauf en cas d'une prise en charge dans le cadre de l'assistance rapatriement.

b) Annulation du fait de Nouvelles Vagues

Nouvelles Vagues se réserve le droit d'annuler un voyage sur la base des éléments objectifs suivants :

En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, liées notamment à une situation locale à risque (sécurité des participants, politique, sanitaire, conditions climatiques, catastrophe naturelle...) ;

En cas de force majeure ;

En cas de refus ou non obtention de documents ou autorisations nécessaires permettant l'entrée dans un pays ;

Si pour une raison indépendante de notre volonté (grève, conditions climatiques, conditions sanitaires...)

Nouvelles Vagues ne peut garantir l'embarquement d'une partie du groupe, Nouvelles Vagues se réserve le droit d'annuler le voyage et de proposer un report ou un remboursement sans autre compensation ;

Au plus tard 20 jours avant le départ (7 jours pour les voyages inférieurs à 6 jours) si le nombre minimum n'est pas atteint à savoir :

Nombre minimum de participants indiqué sur le programme. Dans cette éventualité, Nouvelles Vagues informerait le participant dans les meilleurs délais, et au plus tard vingt et un jours avant le départ. Le participant aurait alors le choix d'un report de son inscription pour un séjour similaire, ou du remboursement total des sommes versées.

c) Transport Aérien

Lorsque les voyages proposés par Nouvelles Vagues sont prévus en avion, ils font l'objet de réservation auprès de compagnies aériennes.

Conformément aux Conventions de Varsovie et de Montréal réglementant les transports aériens internationaux, le transporteur auquel nous avons confié l'acheminement de nos participants est responsable du dommage résultant d'un éventuel retard de vol ou d'une avarie (destruction, perte) causée à leurs bagages, selon les plafonds édictés par ces conventions et repris dans les conditions de transport annexées à leur billet.

En règle générale, les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Certaines modifications (plan de vol, horaires et escales non prévues) peuvent se produire. Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes et aux règles de la navigation aérienne. Si le participant organise lui-même son pré- ou post acheminement, Nouvelles Vagues conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour éviter tout risque de perte financière en cas d'annulation du voyage (voir annulation du fait de l'organisateur) ou de modification des horaires.

Si en raison de ces horaires imposés par les compagnies, les premières et dernières journées sont écourtées, Nouvelles Vagues ne saurait en être tenu responsable et n'effectuera aucun remboursement. Environ 8 jours avant le début du voyage ou du séjour, conformément à l'article L. 211-10 du Code du Tourisme, vous seront remis les documents de voyage nécessaires ainsi que les informations sur les heures prévues de départ et d'arrivée, les heures limites d'enregistrement ainsi que les escales et les correspondances éventuelles.

d) Hébergement et hébergement en famille d'accueil / bagages

Pour les séjours en famille d'accueil, les participants sont accueillis par des familles soigneusement sélectionnées par le responsable de chaque centre d'accueil, partenaire de Nouvelles Vagues. Ils sont généralement hébergés à plusieurs par famille (parfois 4 à certaines périodes de l'année, les familles hôtesse étant particulièrement sollicitées). Si un changement dans la répartition des participants (annulation, changement de nom) intervient moins de 7 jours avant le départ, Nouvelles Vagues ne peut garantir de communiquer les adresses des familles avant le départ. En cas de désistement important des familles (celles-ci ne peuvent pas être liées contractuellement directement à Nouvelles Vagues) pour quelque cause que ce soit, Nouvelles Vagues se réserve le droit de modifier le type et le lieu d'hébergement quelle que soit la date avant le départ. Les familles hôtesse accueilleront les élèves le premier jour et, lorsque le trajet vers le point de rencontre peut se faire à pied (10 à 20 minutes), leur indiqueront leur chemin pour le rejoindre afin qu'ils s'y rendent seuls les jours suivants. Les familles peuvent effectuer des trajets de ramassage quotidien. La durée du ramassage varie en fonction de la taille de la localité.

Déjeuners : Les déjeuners sont pris sous forme de pique-nique. Ces paniers-repas sont fournis par les familles hôtesse, l'hôtel ou le centre d'hébergement qui vous accueille. Selon les pays, leur composition peut varier.

Toute demande particulière devra être signalée par écrit lors de l'inscription. Tout cas médical (asthme, diabète, allergies diverses, paludisme, handicap...) supposant la prise de médicaments, tout besoin d'équipements spécialisés ou toute allergie alimentaire lourde, devra être signalé à Nouvelles Vagues dès l'inscription. Lorsqu'un participant souffre d'une allergie alimentaire sévère (aliments sans trace d'arachide, sans gluten...), un supplément sera demandé, dans certains cas, afin que les familles d'accueil puissent répondre à ses exigences alimentaires. Si un participant souffre d'énurésie, les responsables du groupe devront s'assurer qu'il a prévu de se munir d'une alèse.

Si vous partez en Union Européenne, pensez à vous procurer la carte européenne d'assurance maladie (CEAM) délivrée par votre Caisse d'Assurance maladie. Elle vous permettra d'attester de vos droits à l'assurance maladie et de bénéficier d'une prise en charge sur place de vos soins médicaux en cas d'hospitalisation, selon la législation et les formalités en vigueur dans le pays de séjour.

Comportement et discipline : Les participants doivent se comporter en toute occasion avec courtoisie et respect des usages locaux et du niveau social de la famille qui l'accueille. Une bonne conduite dans les familles ou au sein des centres d'hébergement, ainsi qu'une tenue vestimentaire correcte sont exigées. Nouvelles Vagues se réserve le droit d'interrompre le séjour d'un participant et de le renvoyer :

Si nos responsables locaux jugent son comportement incompatible avec le bien être du reste du groupe ;

Si son comportement est tel que ses hôtes refusent de l'héberger.

Dans ces cas, les frais de rapatriement, de justice, de téléphone, d'accompagnement ou tout autre frais supplémentaire seront à la charge des parents ou à défaut du groupe. Il en va de même des retours anticipés pour convenances personnelles.

Si quelques dommages sont causés par le(s) participant(s) dans la maison d'une famille hôtesse, dans un hôtel ou une auberge, dans un autocar, il appartiendra à l'accompagnateur principal d'en assumer la responsabilité et de s'assurer du paiement sur place des dommages éventuels (par l'étudiant ou à défaut, par substitution, par lui-même). À défaut, le client sera responsable du règlement desdits dommages.

Sorties nocturnes : Elles sont strictement interdites quel que soit le type d'hébergement pendant le séjour. Il est demandé aux professeurs / accompagnateurs d'en informer les participants et de veiller au respect de cette règle.

Personnes à mobilité réduite : Nos voyages ne sont pas tous accessibles aux personnes à mobilité réduite. Ces personnes doivent se signaler afin que Nouvelles Vagues puisse étudier la faisabilité du voyage en fonction des besoins particuliers exprimés. Nouvelles Vagues devra valider auprès de ses prestataires les possibilités en termes de conformités de services, d'aménagements et de disponibilités notamment pour les hébergements et les transports au préalable à l'inscription.

Bagages : Ne jamais mettre dans les bagages des objets de valeur ou fragiles ainsi que bijoux et médicaments. Pour les voyages en autocar ou pendant d'éventuelles excursions ou transferts, ne jamais laisser de bagages, d'objets ou de vêtements à l'intérieur des autocars (en dehors des soutes prévues à cet effet) ou des véhicules pendant les arrêts. Les bagages sont transportés gratuitement dans les soutes des autocars aux risques et périls du voyageur. Dans le cas des voyages en avion, le poids des bagages maximum autorisé est, variable selon les compagnies aériennes et vous sera indiqué lors de la réservation. Dans le cas des compagnies low-cost, un supplément est exigé pour les bagages en soute. Pour des raisons de sécurité, les compagnies aériennes interdisent le transport dans les bagages en soute et en cabine, de certains articles. La liste est indiquée sur le titre de transport ou disponible auprès de la compagnie aérienne concernée.

En cas de litige bagages (acheminement tardif, vol, perte ou détérioration de bagages), pour un recours auprès de la compagnie, il est impératif de déposer plainte auprès des autorités compétentes du lieu ou d'établir un constat d'irrégularité auprès de la compagnie aérienne à l'aéroport d'arrivée en cas de sinistre bagages pendant un vol. Dans ce dernier cas, en l'absence de ce document, il sera présumé que le bagage a été livré en bon état dans les conditions fixées par la compagnie. Nouvelles Vagues ne pourrait être tenu responsable des vols, dommages ou pertes des bagages, objets ou vêtements durant le voyage, ni des surplus de bagages non embarqués par une compagnie aérienne.

Pour certains séjours, l'hébergement en auberge ou en hôtel peut être prévu. Ces modes d'hébergement ont été rigoureusement choisis par nos services. De bon confort, ils sont pourvus pour la plupart de chambres multiples : chambres à partager, chambres triples (parfois, chambres doubles dans lesquelles on ajoute un lit d'appoint) ou dortoirs. Dans le cas d'une demande de chambre individuelle, un supplément est demandé pour son attribution et il ne nous engage que dans la mesure où nous pouvons obtenir ces chambres des hôteliers. Leur nombre est limité et elles n'offrent pas nécessairement un confort identique aux chambres doubles bien que plus chères. Classification des hôtels : Nouvelles Vagues retranscrit dans la description de ses voyages la classification officielle agréée aux hôtels ou bateaux par les autorités de chaque pays. Il est à noter que ces « normes locales » et le nombre d'étoiles ne correspondent pas nécessairement aux normes de classifications françaises.

Pour tous les établissements, il est obligatoire pour tout déplacement d'élèves et de personnels les accompagnant à l'étranger, de s'inscrire sur le site Ariane.

1 Nullité

Le fait que le professionnel ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une des dispositions des récentes conditions particulières de vente ne pourra à aucun moment être interprétée comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Si l'une des dispositions visées au contrat de voyage ou aux conditions de vente était déclarée nulle ou sans effet, les autres dispositions garderaient toute leur force et leur portée.

2 Droit applicable

Les présentes conditions de vente sont soumises au droit français et notamment aux dispositions du code du tourisme.

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du contrat de voyage et des présentes conditions de vente relève des tribunaux français.

3 Assurances voyages non incluses et optionnelles

Elles ne sont pas incluses et nous recommandons de souscrire, à la signature du contrat de voyage, les assurances proposées dans le cadre des voyages scolaires :

Un fascicule mentionnant la nature et plafond des garanties par sinistre est disponible sur le site internet.

<https://www.nouvelles-vagues.com/>

- **Assistance** (incluant Assistance spécial Covid-19) : a pour objet de garantir tous les participants des séjours contre les conséquences pécuniaires de leur responsabilité civile, en raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui en résultent, de leur garantir une assurance médicale et une assurance bagages.
- **Garantie Annulation individuelle** : Le participant peut obtenir le remboursement des acomptes et des sommes versées en règlement du forfait de séjour (hors montant de la garantie annulation) en optant au moment de l'inscription, pour une garantie annulation. Cette garantie s'applique en cas de maladie, d'accident ou de décès du participant, de ses ascendants directs (père – mère) ou de ses collatéraux (frères et sœurs). Pour une prise en compte, la maladie ou l'accident interdit formellement de quitter le domicile, nécessite des soins médicaux et empêche tout déplacement par ses propres moyens. Cette garantie s'applique exclusivement avant le départ du participant. Le montant de cette garantie annulation doit être réglé impérativement au moment de l'inscription du participant et ne fera pas l'objet d'un remboursement. Les maladies et accidents doivent être justifiés par la présentation d'un certificat médical délivré par une autorité médicale. La garantie ne couvre pas l'annulation d'un séjour pour convenance personnelle, l'absence de présentation au départ (sauf en cas de force majeure), le défaut de présentation des documents exigés aux frontières, les maladies connues au moment de l'inscription et le remboursement des sommes liées au retour anticipé du participant.
- **Extension annulation totale du groupe et pour toutes autres options** : Un fascicule mentionnant la nature et plafond des garanties par sinistre est disponible sur le site internet. <https://www.nouvelles-vagues.com/>

4 Réclamation

Toute réclamation de nature commerciale ou relative à la qualité des prestations devra nous parvenir par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante : 116, Route d'Espagne Bâtiment Hélios 4, 31100 Toulouse

À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le voyageur peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site www.mtv.travel. Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <http://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

5 Protection des données :

La présente Charte a pour objet de définir de quelle manière Nouvelles Vagues, agissant en qualité de responsable du traitement, traite les données qui lui sont confiées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale avec ses clients, de l'envoi de documents commerciaux à ses prospects, ou encore pour le respect de ses obligations légales.

· Données collectées par le professionnel :

Le professionnel traite les données suivantes qui lui sont directement transmises par ses clients et prospects :

-nom et prénom

-âge

-sexe

-adresse

-adresse email

-informations CNI/Passeport

-moyens de paiement

- Base légale et finalités du traitement

Les données sont traitées pour les raisons suivantes

- gestion de la relation commerciale : réservations, exécution d'un contrat de voyage
- consentement du client ou du prospect : inscription aux newsletters
- traitement nécessaire d'intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement : gestion après-vente
- traitement nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux du client

- Destinataires des données traitées

Des données sont partagées avec :

- les prestataires du professionnel (notamment compagnies aériennes, hôtels, réceptifs, tour opérateur) uniquement pour la bonne exécution des services touristiques demandés par le client
- les sous-traitants techniques et informatiques du professionnel pour lesquels celui-ci s'assure qu'ils prennent toutes les mesures de nature à assurer un traitement conforme à la réglementation

- Durée de conservation des données:

Les données sont conservées le temps nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de leur collecte.

- Les délais de conservation sont les suivants

- gestion des réclamations : 2 ans à compter de la fin de la relation commerciale, 10 ans en cas de dommage corporel
- envoi de newsletters : les données sont conservées jusqu'à désinscription
- données relatives aux prospects : 3 ans à compter du dernier contact
- gestion des commandes/factures : 10 ans
- Données de navigation/cookies : 13 mois
- coordonnées bancaires : suppression à l'encaissement total du prix d'une commande (sauf consentement du client pour leur conservation)

6 Protection des mineurs :

La collecte de données personnelles relatives à des mineurs doit s'opérer avec l'autorisation expresse du titulaire de la responsabilité parentale.

7 Droit des personnes :

Conformément au règlement en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE)

2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le [code du tourisme](#).

L'entreprise/les entreprises XY sera/seront entièrement responsable (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise/les entreprises XY dispose/ disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du tourisme](#) :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Nouvelles Vagues a souscrit une protection contre l'insolvabilité. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme APST 15, avenue Carnot – 75017 Paris – info@apst.travel – Tél. : + 33 1 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Nouvelles Vagues [Site Internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B-6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

Adresse : 116, Route d'Espagne Bâtiment Hélios 4, 31100 Toulouse

Téléphone : 05 62 88 97 60

Mail : contact@nouvelles-vagues.travel

Nouvelles Vagues est titulaire d'un numéro auprès d'ATOOUT FRANCE n° IM031100002, et membre des Entreprises du Voyage et de l'UNOSEL.

Assurance responsabilité civile professionnelle

Nouvelles Vagues est titulaire d'un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle, numéro 55446582 souscrit auprès de la compagnie Allianz - 87 rue de Richelieu – 75002 Paris.

Les présentes conditions de vente régissent la vente de forfaits touristiques et de services de voyage par Nouvelles Vagues à l'exclusion du transport sec, et font partie intégrante du contrat de vente conclu avec le voyageur.

Le voyageur reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve.

Pour Nouvelles Vagues

Pour le Client
Bon pour accord.

116 route d'Espagne – Bâtiment Hélios 4 – 31100 TOULOUSE

Tél. : 05.62.88.97.60

e-mail : contact@nouvelles-vagues.travel

www.nouvelles-vagues.com

Immatriculation des opérateurs de voyages n° IM031100002 Assurance R.C. Allianz 55446582
RCS Toulouse 419 917 620 APE 7911Z TVA FR 01 419 917 620 00